

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสวัสดิการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสวัสดิการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกองสวัสดิการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 308 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-39 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 14,999 บาท ปฏิบัติงานที่อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 7-12 ปี ติดต่อกับกองสวัสดิการ 2-4 ครั้ง/ปี และติดต่อกับกองสวัสดิการทางโทรศัพท์/โทรสาร และติดต่อด้วยตนเอง

ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 81.2) และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 8.8) เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 67.9, 78.2, 76.9) ตามลำดับ

ปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์สวัสดิการ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 68.2)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสวัสดิการ ได้แก่ ระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจสิทธิประโยชน์สวัสดิการ

ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของกองสวัสดิการ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน สถานที่ปฏิบัติงานประจำ ระยะเวลาในการทำงาน ความถี่ของการใช้บริการ ลักษณะการติดต่อกับกองสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการให้มีศักยภาพในการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
2. ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจัดสถานที่ตั้งของกองสวัสดิการให้อยู่ในพื้นที่ที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ เป็นสัดส่วน ติดต่อดีง่ายและควรจัดให้มีศูนย์บริการย่อยสวัสดิการนอกสำนักงานใหญ่หรือจัดให้บริการเคลื่อนที่โดยหมุนเวียนไปตามอาคารสำนักงานและด้านเก็บค่าผ่านทาง
3. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรพัฒนาและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสวัสดิการให้ทั่วถึง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของกองสวัสดิการให้พนักงานทราบทุกเดือน จัดทำคู่มือสวัสดิการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ควรจัดทำสวัสดิการอื่นที่มีความจำเป็นเพิ่มเติม

The aims of the study are 1) to study the satisfaction level of staff towards the service provided by the welfare division, Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand 2) to study the causal factors affecting the staff's satisfaction towards the service providing of the welfare division, and 3) to study the comments and suggestions of the staff for further improvement of various services provided by the welfare division. 308 staff answering the questionnaires are used in the study via the accidental sampling. Statistics including frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F-test are used in the study for data analysis. The finding can be summarized as follow :

Most samplings studied are males, aged between 31-39, earning a Bachelor degree, functioning as the pay toll collectors at the pay toll collecting buildings, having between 10,000 – 14,999 baht as an income, working between 7 – 12 years, contacting with the welfare division 2 - 4 times a year, and contacting with the welfare division via telephone, fax, and by themselves.

Regarding the satisfaction level of the staff towards the service providing of the welfare division, it is found that most sampling staff are satisfied with the services on average level (81.2%) and low level (8.8%) respectively. When considering each service including service provider, service providing place, and service providing process, it is found that the satisfaction is on average (67.9, 78.2 and 76.9 respectively).

TE 158897

Surrounding factors such as an understanding of welfare benefits are on average (68.2%)

Factors affecting the staff's satisfaction towards the welfare division's service are an education level and an understanding of welfare benefits.

Factors not affecting the staff's satisfaction towards the welfare division's service are sex, age, position, monthly income, full-time office, work period, frequency of service use, and ways of contacting with the welfare division.

Recommendation for further study

1. For service providing officers, they should be developed to be potential to work interchangeably and they should have suitable personality in providing services.
2. For the service providing place, it should be suitably located for proving services and should be more accessible. The mobile sub-welfare service providing centers should be set up outside the headquarter.
3. For the service providing process, more rapid and up-to-date channels of disseminating information should be developed. The staff should be monthly informed about the performance of the welfare division. The welfare manual should be made. The efficiency of various forms of current welfare service should be improved. And more other necessary welfares should be set up.